

STANDARDET E CILËSISË SË SHËRBIMIT

Internet fiks FTTH - parametrat e deklaruar nga KOSOVANET

1. Shpejtësitë e paketave

Pako	Max DL	Min DL	Usual DL	Max UL	Min UL	Usual UL
100	100	50	80	50	25	40
200	200	100	160	100	50	80
500	500	250	400	250	125	200
1000	1000	500	800	500	250	400

Vlerat janë në Mbps. Shpejtësia minimale është së paku 50% e maksimumit përkatës dhe shpejtësia e zakonshme së paku 80% e maksimumit përkatës. Shpejtësia e zakonshme synohet të jetë e arritshme së paku 90% të kohës gjatë ditës.

2. Parametrat QoS

Parametri	Vlera e deklaruar
Latency / Ping	Deri në 5 ms
Jitter	Deri në 4 ms
Packet loss	Humbje mesatare deri në 1%

3. Defektet dhe mirëmbajtja

- Së paku 80% e defekteve të raportuara synohen të zgjidhen brenda 24 orëve.
- Së paku 95% e defekteve të raportuara synohen të zgjidhen brenda 72 orëve.

Këto janë tregues statistikorë të performancës së përgjithshme dhe nuk përbëjnë garanci absolute për çdo defekt individual. Forca madhore dhe rrethanat jashtë kontrollit të arsyeshëm trajtohen sipas kontratës dhe legjislacionit në fuqi.

4. Matja e cilësisë

Për matje të krahasueshme, pajisja e përdoruesit duhet, kur është teknikisht e mundur, të lidhet me kabllo Ethernet dhe trafiku paralel të minimizohet. Matjet përmes Wi-Fi mund të ndikohen nga distanca, interferencat radio, karakteristikat e pajisjes dhe numri i pajisjeve të lidhura.

Përdoruesi mund të përdorë edhe ARKEP NetTest për matje të performancës.

5. Mospërputhja e performancës

Në rast të mospërputhjes domethënëse, të vazhdueshme ose të përsëritur ndërmjet performancës faktike dhe parametrave të kontraktuar, përdoruesi duhet ta njoftojë KOSOVANET. Nëse KOSOVANET nuk e

eliminon mospërputhjen brenda 15 ditëve, përdoruesi ka të drejtë t'i drejtohet ARKEP-it. Të drejtat e mëtejshme zbatohen sipas kontratës dhe legjislacionit në fuqi.

6. Kompensimi për ndërprerje

Në rast të ndërprerjes së shërbimit për të paktën 12 orë, pa faj të përdoruesit, KOSOVANET kompenson 24 orë shërbim për çdo periudhë prej 12 orësh të humbur. Kur ndërprerja evidentohet automatikisht, periodha llogaritet nga evidentimi; kur nuk evidentohet automatikisht, nga momenti i raportimit të problemit. Zbatohen përjashtimet dhe kushtet e përcaktuara në kontratë dhe Rregulloren Nr. 61.